優質團隊 合心邁進

Team Efforts with Unity to Build a Best-quality Hospital

◆ 文 | 陳子勇 臺中慈濟醫院院長

時序進入春季，大地經過嚴冬的蟄藏，春暖花開，一片草木扶疏欣欣向榮。2011 年，臺中慈濟醫院圓滿完成 2007 年啓業來最大的動員任務，8 月 21 日正式啓用第一院區大樓。更為殊勝的是獲得全球慈濟人水懺演繹的祝福，臺中慈濟醫院又邁向一個新里程碑。

回首搬遷日子，全體同仁堅守「守護生命、守護健康、守護愛」任務，努力維持各項醫療照護不停歇，而且院區間加護單位、病房區及所有單位的大搬遷過程中，醫療服務必須維持「無縫接軌」！這艱鉅的大工程在所有志工師兄姊、醫護及行政同仁，甚至病人及家屬通力合作下，平安順利且一次到位！看著師兄姊搥著痠痛的臂膀，依然直說著「幸福」；同仁帶著希望的笑臉吃力的推著載滿物品的推車，大家齊一心念，只想把最好、最舒適的家園盡快設置完成，以提供高品質的醫療服務。我的心中除了感恩，更有著一定要讓臺中慈濟醫院成為守護生命健康磐石的堅強使命。

臺中慈院新院區啓用，不只是服務空間擴大，同時服務範圍也跟著擴大。過去發展重心在神經醫學與預防醫學，現在則是朝全方位的發展邁進，包括：急重症與慢性疾病照顧，並發展跨院區、跨科部之整合性醫療，組成神經醫學、心臟醫學、急重症醫療、中西醫合作及癌症醫學等團隊，積極培養醫療專業與人文精神，落實全人照護之醫學教育，更期待與體系內醫

院密切合作，建立綿密的醫療網，關懷弱勢族群，善盡社會責任，樹立醫療典範。

在擴大各項服務過程中，硬體採購及設置尚稱容易，最大的挑戰在於招募更多優秀人才，使新進人員透過密集教育訓練能夠快速上手，促進團隊迅速培養合作默契，因應瞬息萬變的臨床照護。尤其搬遷後不到一個月，醫院即刻挑戰與醫療照護品質相關的各項訪查評鑑，包括TRM(Team Resource Management)訪查、PFM(Patient Focus Management)指導預評、病人安全及感控查核、癌症治療品質計畫認證、專科護理師訓練醫院認證、居家護理督考、愛嬰醫院國際試評　然而所有評鑑項目就如同搬遷工作，無法僅靠個人或單一部門完成，其皆強調跨領域醫療合作模式，以強化提升各醫療照護作業之運作效能，如同野雁相互扶持可飛得更遠，球隊需靠團隊合作才能獲勝。

以推動TRM(Team Resource Management)「醫療團隊資源管理」為例，其核心精神在於領導、相互複核、支持、溝通、彼此信任，以團隊為導向，提升臨床照護知識、態度及技能，從領導者正確指令開始，團隊成員相互複核及溝通，形成安全防護網，培養合作默契以減少失誤，預防異常事件發生，因此團隊成員需不斷磨合才有辦法形成共識；再則以癌症治療品質計畫之整合照護團隊為例，團隊亦涵蓋各領域成員，由各專科醫師、護理師、藥師、社工、營養師及志工等團隊組成，團隊定期討論，制定以「病人為中心」的整合性治療計畫，共同協助減輕癌症病人手術、化學治療或放射線治療時的緊張與焦慮，因應克服癌症，醫療照護團隊需緊密配合，才能使醫療照護無縫接軌，提供高品質的醫療服務。

一路走來，不管是面對艱鉅搬遷任務或是在提升優質醫療照護工作，皆需靠大家齊心努力、合和互協承擔使命，感恩全體同仁與師兄姊們用心的付出和努力，尤其志工師兄姊的相挺支持，總是走在最前做到最後，陪伴著醫護與行政同仁，讓臺中慈院順利通過種種的考驗；面對接踵而來的挑戰，我們仍會以「戒慎虔誠」的態度，堅守崗位善盡責任。第一院區醫療大樓的設立，集結了慈濟人與醫療志業所有人員的心力及夢想，運用體系內豐富的醫療資源，以現代化、國際化醫療機構之思維打造而成，因此我們更要以堅定的信心與決心、以具體的策略及方法，落實推動並達成各階段的目標，發展成為「以病人為中心之醫療人文典範醫院」，提供最優質且展現人文精神的醫療照護。